

DUOTECH SAS

54 boulevard de Thouars
79300 BRESSUIRE
formation@duotech.fr
+33549650600



07FA21-4 - CRM OXIVA

Manager la relation et l'expérience client

Durée: 28.00 heures - 4.00 jour(s)

Profils des apprenants

- Professionnel ayant besoin d'acquérir ou de renforcer leurs connaissances sur le logiciel OXIVA
- Commerciaux

Prérequis

- Etre initié à l'informatique et avoir des notions de gestion et de commerce
- Avoir des connaissances sur les termes utilisés dans le métier du commerce

Accessibilité et délais d'accès

Pour tout renseignement concernant la modification ou l'accès à un public handicapé, merci de contacter le référent Stéphane Kislig au 05 49 65 06 00

4 semaines

Objectifs pédagogiques

- Créer un prospect / un contact
- Suivre son activité / son portefeuille
- Créer une affaire / un devis
- Créer une campagne marketing

Contenu de la formation

- Découverte de l'interface
 - Gestion du profil utilisateur
 - Gestion des préférences
 - Gérer les favoris
- L'application mobile – Installation et paramétrage de l'accès
 - Les options du menu « Mon profil » en fonction du niveau de sécurité
 - Les Oxidgets
- Les modules Oxiva – Découverte des différents modules
 - Le fonctionnement des listes (formation sur la base de la liste des sociétés)
 - Les différents moyens de rechercher de l'information
 - Comprendre et utiliser l'historisation des actions utilisateur
 - Accéder aux ressources vidéo en ligne
- Administration des utilisateurs
 - Les utilisateurs



DUOTECH SAS

54 boulevard de Thouars
79300 BRESSUIRE
formation@duotech.fr
+33549650600



- Les opérateurs
- Les groupes
- Les équipes
- Les accès / le droit à la déconnexion
- Paramètres CRM
 - Processus
 - Devis
 - International
 - Les listes de choix
 - Modifications des tables de sélection
 - Modification des tags
 - Outils
- Modèles d'édition
 - Gérer les couleurs, gérer les fontes de caractères, les informations d'éditions (conditions générales de ventes notamment)
- Liaison vers ERP Sage
 - Etablir une nouvelle liaison vers une base SAGE 100c
- Paramétrage du service client
 - Messagerie du service client (automate), gestion des CGV, paramétrage d'un serveur de messagerie externe, gestion des listes de choix
- Pôle Marketing
 - Les listes cibles, l'assistant de création de campagne marketing, la campagne marketing, gérer la liste de distribution
 - Inspecter le résultat de la campagne, relancer les invitations, la campagne marketing et son budget vs les affaires, le suivi de la campagne marketing au travers des activités
- Pôle Commercial : les fondamentaux
 - Création / modification d'un prospect / client personne morale et physique
 - Création / modification des contacts / adresses et géolocalisation
 - Créer et utiliser les Tags
 - Gestion et organisation du suivi des activités
- Vie d'une affaire de la demande d'offre à la validation et transfert en commande dans la gestion commerciale
 - Création d'une affaire, gestion de l'affaire
 - Les différentes possibilités de rattachement à une affaire (marketing, activités, rendez-vous...)
 - Les devis
 - La conclusion de l'affaire
- Le calendrier commercial opérationnel (CCO) et le portefeuille commercial opérationnel (PCO)
 - Affaires gagnées / perdues
 - La gestion des tournées : Créer une tournée, ajouter, supprimer une étape, distances, temps de trajets

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

6 formateurs en Métropole et 3 à la Réunion

Moyens pédagogiques et techniques

- Présentation du formateur, explication du déroulé de la formation, journée par journée, et tour de table avec l'(es) apprenants(s) afin de créer une cohésion de groupe
- Evaluation individuelle avant la formation
- Prise en main de l'application avec alternance d'apports théoriques et exercices pratiques

DUOTECH SAS | 54 boulevard de Thouars BRESSUIRE 79300 | Numéro SIRET: 45048897800047 |
Numéro de déclaration d'activité: 54 79 00780 79 (auprès du préfet de région de: Nouvelle Aquitaine)
Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

DUOTECH SAS

54 boulevard de Thouars
79300 BRESSUIRE
formation@duotech.fr
+33549650600



- Sessions questions / réponses
- Bilan de fin de formation et évaluation individuelle à la fin de la formation (afin d'analyser la progression)
- Moyens techniques : Connexion internet / Poste informatique avec le logiciel En présentiel : les stagiaires étudient en "situation réelle" sur un ou plusieurs postes de travail et avec leur matériel équipé du logiciel. Le formateur est également équipé d'un ordinateur portable équipé du logiciel et si besoin d'un vidéo projecteur. A distance : les stagiaires étudient en "situation réelle" sur un ou plusieurs postes de travail et avec leur matériel équipé du logiciel. La communication avec le formateur et la prise en main sur le poste du client se font via Teams.
- Support de cours en ligne / pdf

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- L'évaluation des connaissances se fait de façon continue, tout au long de la formation, et principalement lors de la manipulation des différentes fonctionnalités du logiciel via des cas pratiques.
- Fiche d'évaluation
- Emargement